

VIII

공정거래법 위반 시 사건처리 절차

한 페이지로 보는 공정위 사건처리 절차

구분	내용
공정위 심판절차	<p>[관련 법령] 「공정거래위원회 회의 운영 및 사건절차 등에 관한 규칙」</p> <ul style="list-style-type: none"> 공정위는 전원회의 (위원9명, 위원장이 의장) 또는 소회의 (위원3명, 상임위원이 의장)를 구성하여 심판 절차를 진행한다. 전원회의는 계약금액 500억 이상의 입찰담합 사건, 50억 이상의 부당지원 사건 등의 경제적 파급효과가 큰 사건을 심의한다. 소회의는 하도급법 위반사건 등 전원회의 심의 이외의 사건을 심의한다. 심사관이 심사보고서를 전원회의 또는 소회의에 제출하면 심의절차 개시된다. 심의절차 개시되면 공정거래위원장은 상임위원 1인을 주심위원으로 지정한다. 주심위원 등은 피심인 등의 의견청취절차를 실시할 수 있다. 의견청취절차는 원칙적으로 해당 사건의 주심위원, 심사관, 피심인, 심의·의결 업무를 보좌하는 공무원이 모두 참석하여야 한다. 의장은 피심인에게 심의 개최 일시, 장소 등을 서면 통지한다. 위원회의 심리와 의결은 공개한다. (다만, 사업자의 사업상의 비밀을 보호할 필요가 있을 때는 비공개 할 수 있다.) 각 회의의 심의기일에는 해당 사건의 심사관 및 피심인이 출석한다. 의장은 심의를 종결하기 전에 심사관에게 시정조치의 종류 및 내용, 과징금 부과, 고발 등에 관한 의견을 진술하게 하여야 한다. 의결 합의 있는 날부터 35일 내에 의결서를 작성하고, 피심인에게 송부한다.
공정위 현장조사 (행동요령)	<p>[관련 법령] 「공정거래위원회 조사절차에 관한 규칙」</p> <ul style="list-style-type: none"> 조사공무원의 공무원증과 조사공문을 확인한다. 조사가 개시되면 가장 먼저 관련 직원들에게 서류 및 이메일을 파기 또는 삭제하지 않도록 그룹웨어 게시판, 사내공문 등의 적절한 방법으로 알린다. 조사는 조사공문에 기재된 사업장에서 조사목적 범위 및 당사의 근무시간 내에 이루어 지도록 한다. (근무시간이 지켜질 수 있도록 요청한다.) 조사관이 PC자료 열람 및 복사, 책상, 서랍, 캐비닛, 업무수첩 등을 조사하고자 할 경우, 피조사자 또는 팀장 등이 입회하여 협조한다. 조사 전 과정(진술조서나 확인서 작성 포함)에 변호사 등 변호인의 참여를 요청한다. 조사공무원이 수집한 자료에 대해서는 복사를 요구한다. (다만, 조사공무원은 현장조사 마지막 날 조사 교부할 수 있다.) 현장조사 이후의 사건처리절차에 대하여 문의한다. (공정위는 피조사업체에게 방어권 보장을 위해 충분히 설명하여야 함) 공정거래위원회 담당자와의 접촉은 CP주관부서에서 주도한다.

사건처리 관련 주요 제도

공정거래 조정제도	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 위반 사건의 조정을 위해 한국공정거래조정원을 설립한다. (법 제72조) 조정원에는 '공정거래분쟁조정협의회', '하도급분쟁조정협의회'(9인 이하 위원)를 둔다. (법 제73조) 조정은 피해를 입은 사업자의 신청에 의해 개시된다. 공정위는 신고 접수 받은 사건을 협의회에 분쟁조정 의뢰할 수 있다. (법 제76조) 협의회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. (법 제74조) 사업자는 협의회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다. (법 제74조) 분쟁조정 신청은 시효중단의 효력이 있다. (법 제76조) 조정은 신청이 접수된 날로부터 60일 (양당사자가 기간연장에 동의한 경우는 90일) 이내 종결한다. (법 제77조) 조정조서는 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다. (법 제78조)
의무고발 요청제도	<ul style="list-style-type: none"> 공정위가 제2항에 따른 고발요건에 해당하지 아니한다고 결정하더라도 감사원장, 중소기업부처장관, 조달청장은 사회적 파급효과, 국가재정에 끼친 영향, 중소기업에 미친 피해 정도 등 다른 사정을 이유로 공정거래위원회에 고발을 요청할 수 있다. 위 고발요청이 있을 때에는 공정위는 의무적으로 검찰에게 고발하여야 한다. (법 제129조 제5항)
소비자 분쟁조정	<p>< 피해 구제 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 소비자는 물품등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있다. (소비자기본법 제55조) 한국소비자원은 피해구제사건 처리 중 법 위반을 발견한 경우 관계기관에 이를 통보하고 적절한 조치를 의뢰한다. (법 제56조) 한국소비자원은 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있다. (법 제57조) 한국소비자원은 사건이 30일 내에 합의되지 않으면(피해 원인규명 등 필요시 60일 이내) 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청한다. (법 제58조) 피해구제 사건에 관해 소제기 된 경우 피해구제절차는 중지된다. (법 제59조) <p>< 피해 조정 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다. (법 제60조) 분쟁의 당사자 또는 한국소비자원 등의 분쟁해결기구의 장은 조정위원회에 조정을 신청할 수 있다. 기타의 내용은 위 '공정거래 조정제도'와 동일함

1. 개요

- 공정거래위원회는 공정거래법 등 위반사건에 대해 심판기능을 수행하는 준사법적 기관으로, 위원회를 구성하고 있는 위원들의 합의로 운영되는 합의제 행정기관이다.
- 공정거래위원회는 심결을 위해 위원 전원(9명)으로 구성되는 전원회의와 상임위원 1인을 포함한 위원 3인으로 구성되는 소회의를 운영하고 있다.

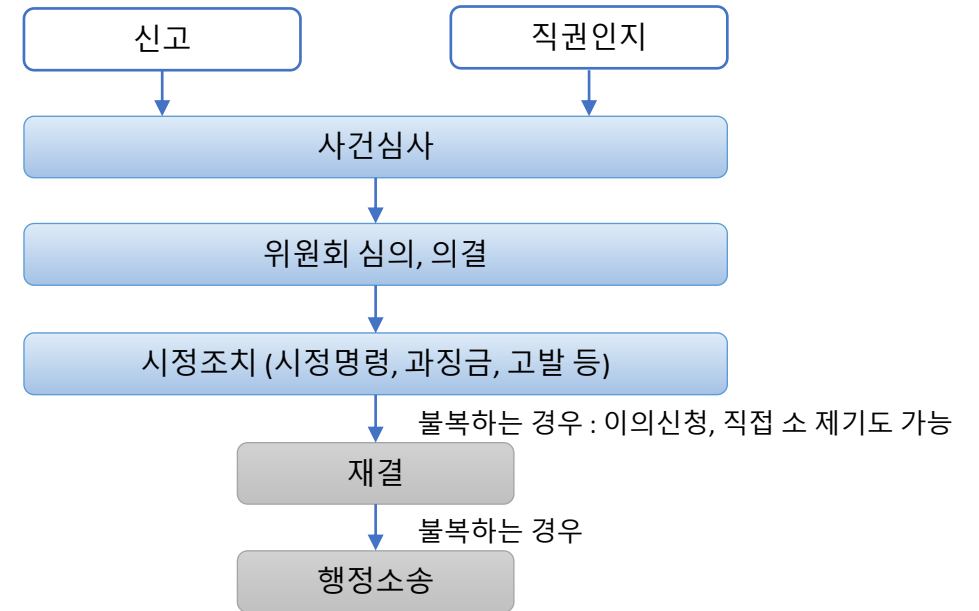
1.1 심판 기능으로서의 공정위

구분	전원회의	소회의
의장	위원장	상임위원
의결 정족수	재적위원 과반수의 찬성 (법 제64조 제1항)	구성위원 전원의 출석과 출석위원 전원의 찬성 (법 제64조 제2항)
소관사항	<ul style="list-style-type: none"> • 법규 등의 제·개정 • 이의신청의 재결 • 소회의에서 의결되지 아니한 사건 • 경제적 파급효과가 큰 중요 사건 (법 제59조 제1항) • 입찰담합: 계약금액 500억원 이상 • 부당지원: 50억원 이상 또는 지원성규모 500억원 이상 (회의운영 및 사건처리규칙) 	<ul style="list-style-type: none"> • 일반사건 • 승인·인정·인가사항 • 집행정지의 결정 • 과태료 • 관계기관에 협조 의뢰 사항 (고발, 입찰참가자격제한 및 영업정지요청, 약관법상 시정요청)

※ 심의 과정에서 사용하는 주요 용어

- ☑ **심결**
공정거래위원회가 법 위반 사건에 대해 심의하고 의결하는 일련의 심판과정을 일컫는다.
- ☑ **심사관**
신고 또는 직권으로 인지된 내용에 대해 조사공무원으로 하여금 조사하게 한 후에 그 조사결과를 바탕으로 당해 인지 내용이 법에 위반되는 것으로 볼 수 있는지 여부를 심사하는 공무원을 말한다. 이러한 심사관은 공정거래위원회 소속 4급 이상인 직원 중에서 사무처장이 지정하는 직원이 되고, 일반적으로 국장과 지방사무소장이 심사관이 된다.
- ☑ **피심인**
법을 위반한 혐의가 있는 사업자(법인 또는 개인사업자)로서 당해 행위가 법에 위반되는지 여부에 대해 공정거래위원회의 심의를 받아야 되는 사업자를 말한다.
- ☑ **이의신청인**
공정거래위원회의 처분을 받은 피심인이 당해 처분에 불복하고 당해 처분을 취소하여 줄 것을 공정거래위원회에 요청하는 자를 말한다.

1.2 공정위 사건처리 절차



1.2.1 인지 단계

- 법 규정 위반 혐의가 있다고 인정되는 경우 직권 또는 신고에 의한 조사 가능 (법 제80조)
- 위반혐의는 직권인지가 원칙이고, 신고주의를 보충적으로 채택
- 신고 접수 시 예비조사 실시 후 사건화 여부를 결정

1.2.2 조사 심사 단계

- 사건심사 착수보고(사건번호, 사건명부여) 후 조사권을 발동하여 본조사를 실시
- 조사내용이 법에 위반되는 경우 심사보고서를 작성하여 위원회에 상정하고 시정명령, 과징금 납부명령 등의 조치의견을 제시
- 사건처리를 담당하는 부서에서 심사보고서를 작성하여 결재를 받은 후, 위원회 전원회의 또는 소회의에 상정

1.2.3 심의 의결 단계

- 심의는 위원회가 피심인과 심사관을 회의에 출석하도록 하여 대심 구조하에 사실관계 등을 확인하는 과정으로 피심인 등에 대한 본인확인, 심사관의 심사보고, 피심인의 의견진술 진행
- 심사관의 의견진술, 위원들 질문 및 사실관계 확인, 참고인 등의 심의참가, 심사관의 조치의견 발표, 피심인의 최후진술 등의 순으로 진행
- 합의는 심의가 종료된 후 위원들만 참석하여 비공개로 위법여부, 조치내용 등에 대해 논의·합의하는 과정 (법 제65조)

1.2.4 의결 결과 통지

- 합의 결과에 대해 의결서를 작성하여 당해 심사관이 의결서 정보를 피심인에게 송달하는 절차로 이로써 피심인의 의무가 발생하거나 권리행사가 제한 (법 제68조)

1.2.5 공정거래위원회의 조치 유형

- 위원회가 심의를 거쳐 조치할 수 있는 유형으로 재심사명령, 심의절차종료, 무혐의, 종결처리, 조사 등 중지, 경고, 시정권고, 시정명령, 고발 등이 있음

1.3 공정한 심결을 위한 주요 제도

1.3.1 사전 의견청취 절차 제도

- 사실관계가 복잡하거나 쟁점이 많은 안건의 경우 등을 대상으로 정식심의에 앞서 주심위원 또는 소회의 의장의 진행 하에 주요 쟁점에 대한 피심인과 심사관의 의견을 청취하는 제도

1.3.2 심의속개제

- 심의를 신중하게 하고 충분한 의견진술 기회를 보장하기 위해 심의를 한번에 끝내지 않고 다음 기일에 심의를 속행할 수 있도록 하는 제도

1.3.3 심의분리제

- 공동행위와 같은 위반행위 건에 대한 심의시 특정 피심인이 다른 피심인과 별도로 심의를 받고자 신청하는 경우, 공정위가 기업의 영업상 비밀이 경쟁사에 공개될 우려가 있거나 공정위 조사에 협조한 자의 신원이 노출되지 않도록 할 필요가 있는 경우에 심의를 분리하여 진행하는 제도

1.3.4 출석 시차제

- 해당 안건의 심의시작 시간과 관계없이 일률적으로 회의시작 시간까지 출석하도록 하여 피심인들이 오랫동안 기다리는 불편 등을 감수하지 않도록, 해당 안건의 심의 시간을 예측하여 그 시간에 맞도록 출석하도록 하여 피심인들의 편의를 보장하려는 제도
- 기타 사건처리의 공정성과 효율성을 제고하기 위해 심사보고서 첨부자료 공개, 프리젠테이션 시설의 설치·운영, 외국인들의 심의 참가시 편의제공을 위한 통역부스 설치 허용 등 다양한 심결절차 응용

1.3.5 기타

- 사건처리의 공정성과 효율성을 제고하기 위해 심사보고서 첨부자료 공개, 프리젠테이션 시설의 설치·운영, 외국인들의 심의 참가시 편의제공을 위한 통역부스 설치 허용 등의 절차 운영

1.4 불복절차

1.4.1 이의신청 및 집행정지

- 공정위의 처분통지를 받은 날부터 30일 이내에 이의신청 제기가 가능하고, 이에 대해 공정위는 60일 이내에 재결을 하고 30일 내에서 기간 연장이 가능 (법 제96조)
- 시정조치 명령을 행할 경우 발생할 수 있는 회복하기 어려운 손해를 예방하기 위해 직권 또는 당사자의 신청으로 집행정지가 가능 (법 제97조)

1.4.2 행정소송

- 공정위의 처분 또는 이의신청에 대한 재결서를 송달받은 날부터 30일 이내에 서울고등법원에 행정소송을 제기하는 것이 가능 (법 제99조, 제100조)
- 이의신청을 하지 않고 바로 행정소송을 제기 가능

1.5 사전 심사 청구 제도

- 사업자가 어떤 행위를 하기 전에 공정거래관계법에 위반되는지에 관한 심사를 청구하면 공정위가 이를 심사하여 그 적법 여부를 30일 이내에 회답해 주는 제도
- 회답은 공정위의 공식의견이므로 적법하다고 인정한 행위에 대해서는 사후에 법적 조치를 할 수 없게 되는 확약의 효력이 발생
- 다만, 구체성이 없는 경우 자료부족으로 법 위반을 판단할 수 없기 때문에, 청구인이 앞으로 실시하기로 확정된 구체적이고 개별적인 행위에 대해서만 심사가 가능

1.6 동의의결 제도

- 동의의결제도란 공정거래 관련 사건에서 조사·심의를 받는 사업자가 스스로 시정방안을 제안하고 공정위가 그 시정방안의 타당성을 인정하면, 위법여부를 확정하지 않고 사건을 신속하게 종결하는 제도
- 동의의결제도가 도입되면 기업은 법 위반 판정을 받지 않고 자율적으로 시정 방안을 마련해 신속하게 사건을 해결함으로써 사업상 불확실성을 조기에 제거하고 불공정기업 판정으로 인한 이미지 훼손을 막을 수 있으며, 이를 위한 시간과 비용을 절약할 수 있음
- 공정위 역시 법 집행의 효과를 통상적인 절차와 거의 동일하게 구현하면서도 피규제자의 동의를 얻어 냄으로써 법 집행을 원활하게 할 수 있으며, 위법성 판단과 관련된 쟁송 등에 소요되는 행정 비용을 상당 부분 절감할 수 있을 것이다.
- 소비자 등 피해자의 입장에서 사안에 따라서는 통상의 시정조치에는 포함되기 어려운 가격 인하, 손해보상 등 보다 직접적이고 다양한 시정 수단을 통해 실질적인 구제를 받을 수 있을 것이다.

관련 사례

사실관계

- N사, D사 동의의결(최초 사례)

- √ 2013. 05. 공정위의 국내 포털분야 현장조사
- √ 2013. 10. 공정거래법 관련 혐의사실에 대한 심사보고서 발송
- √ 2013. 11. N사와 D사의 동의의결 신청
- √ 2014. 03. 동의의결 시행 결정, 이행안 확정

동의의결 시정안

대상 행위	시 정 안	
자사 유료서비스 제공 (책, 뮤직, 영화, 가격비교, 부동산)	① 서비스명칭에 “회사명” 표기 (예: N부동산) ② 자사 서비스라는 안내 문구 명확히 표기 ③ 경쟁사업자 외부 링크 우측상단에 상시노출	동의의결에 따라 표기방법 변경함을 메인화면 “공지사항”에 공고 (1개월)
키워드 광고의 불명확한 구분	① 광고영역에 ‘~관련된 광고’ 문구 상시 표시 ② 광고노출 기준에 관한 안내문 제시 ③ 광고영역에 음영처리	“공지사항”에 공고 (1개월)
대행사 이관제한 정책	이관제한 정책 폐지 ※ 시행은 시스템 정비 등을 위해 1년 유예	
네트워크 광고 우선협상권	우선협상권 조항 즉시 삭제 (N사만 해당)	
계열사 인력파견	파견상태 해소 또는 인력지원계약 체결 (N사만 해당)	

⇒ **구제안** : [N사] 공익법인 신설, 직접적 상생지원 사업 운용 등 1,000억원 규모 지원사업 시
 [D사] 피해구제 기금 출연 등 40억원 규모 지원사업 실시

관련 사례

회사명	위반사항	시기	동의의결 내용
S사	거래상 지위남용	'22.10.	[거래질서 개선] 인테리어 공사기간 중 관리비 를 '정상 영업기간 중 관리비의 50% 상당 금액'으로 인하 [피해구제] ①50% 현금 환급 (총 5억원 한도) or ②75%에 상응하는 광고지원 (신청인 광고 판매가격 기준, 총 5억원 한도) 취사 선택 [신청 외] 임차인 및 직원들을 대상으로 복리후생 지원 (총 3억원 내외) → 기념일 선물 제공, 심리상담 및 어린이집 돌봄 비용 지원 등
S사 등 4개사	부당지원	'22.06.	[거래질서 개선] 사내식당 개방(중소·중견기업 우선 고려) [상생지원] ①스마트팩토리 구축 지원, ②상생펀드 조성 및 급식/식자재 중소기업 투자자금 대출 지원, ③위생안전 교육/메뉴개발 컨설팅 등 비용 지원, ④취약계층 관련시설 식품안전 지원, ⑤푸드뱅크 기부 통한 급식업체 지원
A사	거래상 지위남용	'21.01.	[거래질서 개선] 이동통신사 계약 개선 → ①광고 기금 적용 대상 일부 제외 및 광고기금 협의/집행 절차 개선, ②보증 수리 촉진비용 및 임의적인 계약 해지조항 삭제, ③특히 분쟁 방지를 위한 상호적인 상호적인 체제 도입 등 [상생지원] 상생지원기금 마련(1,000억원) → ①제조업 R&D 지원센터 설립 및 교육 프로그램 운영, ② 사용자 유상 수리비용 할인, ③디벨로퍼 아카데미 설립 및 교육 프로그램 제공, ④교육사각지대 및 공공시설 등에 디지털 교육 지원 등 [신청 외] ①디지털교육 지원사업중 기기파손시 2년 무상 수리, ②수리시 일반 서비스센터에서도 할인 혜택 지원, ③제조업 R&D 지원센터 및 디벨로퍼 아카데미중 과기부 의견 반영, 인공지능 프로그램 추가 및 이행기간 이후 지속 운영 등
N사	거래상 지위남용	'20.04.	[거래질서 개선] 대리점 상생 협약서 체결 → ①대리점의 대리점협의회 자유로운 가입/활동 보장, ② 대리점 계약 중요 조건 변경시, 상생위원회 (협의회 대표, 대표이사) 협의 , ③5년간 협의회 활동비 2백만/월 지급 [피해구제] ① 동종업계 평균 이상으로 농협 위탁 수수료를 유지 , ②농협 위탁 납품거래 영업이익 5%를 농협 위탁 납품 대리점과 공유 , ③대리점주 장애 발생시 지원 → 긴급 생계 자금 무이자 지원, 자녀 대학 장학금 지급, 장기운영 대리점 포상 등

2. 공정위 조사 절차

▶ 조사 주체

- 조사관리관, 조사총괄담당관 이하 사건조사업무를 담당하는 4국 21팀(시장감시국/카르텔조사국/기업집단감시국/기업거래결합심사국)과 5개 지방사무소(서울/부산/광주/대전/대구)에서 조사업무를 담당한다.

▶ 조사 단서

- 사건의 조사는 '신고' 또는 조사관의 '직권발동'에 의해 개시되며, 직권발동은 주로 '중점감시업종에 대한 조사', '하도급거래 서면실태조사' 등과 같이 연초에 조사계획을 세우는 경우에 이뤄진다.

▶ 배당과 사전 심사

- 신고 또는 직권발동에 의해 개시된 개별사건은 담당과정에 의해 개별 조사공무원 (통상 사무관)에게 배당되며, 배당 받은 조사공무원은 당해 사건이 공정거래법의 적용대상인지를 사전 심사한다. 사전심사결과 ① '피조사인이 사업자 요건에 해당되지 않은 경우' ② '적용제외 사항에 해당되는 경우' ③ '5년의 조치시효가 완료된 경우'에는 "심사불개시결정" 을 내리며 사전심사 결과 위와 같은 사유가 없는 경우에는 "사건착수보고"를 하게 된다.

▶ 사건번호/사건명 부여와 조사 실시

- 사건착수보고가 이뤄지면, 심판관리관실에서 '사건번호'와 '사건명'(예: 2008공동12 000에 대한 건)을 부여함으로써 정식으로 하나의 조사사건이 되며, 이후 조사공무원은 조사권을 발동하여 관련 사실관계를 조사 확인한 후, 이러한 사실관계를 토대로 관련 법령을 적용하여 법 위반 여부를 검토한다.

▶ 심사보고서 작성 후 심사관의 조치

① 약식절차 회부

- 당해 조사사건이 소회회의 소관사항인 경우, 심사관은 심사보고서를 작성한 후 피심인(피조사인)에게 심사보고서에 기재된 행위사실을 인정하고 심사관조치의견을 수락하는지 여부를 물어 피심인이 이를 수락하면 "약식절차"에 회부하며, 약식절차에 회부된 사건은 위원회의 심의 없이 위원들의 서면결의로 처분이 결정되나, ① '심사관조치의견에 고발이나 과징금납부명령이 포함된 경우' 또는 ② '피심인이 심사관조치의견을 수락하지 않을 것이 명백한 경우'에는 약식절차 대상에서 제외된다.

② 위원회 상정

- 시정조치 과징금납부명령 공표명령 등의 처분이나 형사고발조치 등 위원회 의결이 필요하다고 판단되는 경우, 심사관은 심사보고서를 작성하여 위원회에 상정하며, 이 때 중요한 사안은 '전원회의'에 경미한 사안은 '소회의'에서 각각 심의한다,
- 외국의 경쟁당국은 조사사건의 위원회 상정 여부에 관하여도 위원회가 결정(예: 일본의 심판개시결정)함에 비해, 우리의 경우에는 심사관이 일방적으로 상정할 수 있다.

③ 심사보고서의 송부 및 의견서 제출 고지

- 조사사건이 위원회에 상정됨과 동시에, 심사관은 피심인(피조사인)에게 심사보고서를 송부하면서, 이에 대한 의견서를 원칙적으로 4주(소회의는 3주) 이내에 문서로 제출할 것을 통지한다.
- 실무상으로는 심사관이 사전에 심판관리관과 협의하여 위원회 심의일자를 잠정적으로 정한 후 그 일자의 약 3~4주 이전에 조사사건을 위원회에 상정함과 동시에 심사보고서를 송부하고 있으며, 이 때, 피심인에게는 심사보고서 중 "심사관 조치의견"을 뺀 나머지 자료(즉 ① 표지, ② 제안이유, ③ 행위사실, ④ 위법성 판단, ⑤ 적용법조, ⑥ 첨부자료)만이 송부된다.
- 피심인은 정해진 기간 내에 심사보고서에 대한 의견서를 서면으로 제출할 수 있다.

3. 공정위 심판 절차

▶ 심판주체

- 위원회이며, 안건에 따라 중요한 사안은 "전원회의"가, 경미한 사안은 "소회의"가 담당하며, 전원회의는 5인의 상임위원(위원장 부위원장 포함)과 4인의 비상임위원으로 구성된다. 의장의 직은 위원장이 수행하며, 위원장 유고 시 부위원장이 수행한다.
- 소회의는 총 3개이며, 각 소회의는 1인의 상임위원과 2인의 비상임위원으로 구성되고 의장의 직은 상임위원이 수행한다.

▶ 주심위원 지정과 심결보좌

- 주심위원은 법원의 주심법관에 대응하는 역할을 수행하며, 심결보좌기구의 보좌를 받고 전원회의 사건에서는 위원장이 주심위원을 지정한다.
- 심결보좌는 심판관리관실이 담당하며, 심판관리관실의 3개 담당관(경쟁심판/협력심판/소비자거래심판)은 상임위원 3인과 일대일 대응관계로 심결보좌업무를 수행하고, 심사관의 심사보고서와 피심인의 의견서를 검토하여 종합적인 검토의견을 작성 보고한다.

▶ 심의기일의 지정 및 통지

- 의장은 심의개최 10일 전까지 해당 회의의 구성위원 및 피심인에게 각 회의 심의개최의 일시, 장소 및 사건명, 심리 공개 여부 등을 서면으로 통지한다.
- 통지를 받은 피심인은 통지된 각 회의의 심의지정일시에 부득이한 사유로 출석할 수 없을 때에는 그 사유를 명시하여 개최일시를 변경하여 줄 것을 신청할 수 있고 의장은 지체없이 그 허가 여부를 결정하여 통지한다. 또한 의장은 사정변경이 있는 경우 심의기일을 직권으로 변경할 수 있다.

▶ 합의

- 합의는 비공개로 이루어지며 원칙적으로 심의가 종료된 당일에 마쳐지고, "위법성 인정"에 대한 합의 후, '시정조치' '과징금부과' '법위반사실 공표명령' '형사고발' 등의 "제재수단의 종류와 수준"에 대한 합의를 하며, 전원회의는 재적위원 과반수 찬성으로, 소회의는 3인의 만장일치로 의결한다.
- 소회의의 경우 만장일치가 되지 않을 때에는 전원회의에 회부된다.

▶ 의결서 작성

- 의결서는 심판관리관실에서 작성하며, 원칙적으로 합의된 날로부터 35일 이내에 작성한다.

4. 공정거래법 위반에 대한 대응 절차

4.1 사전예방을 위한 공정거래자율준수프로그램 도입, 운영

- 당사는 2003년부터 공정거래 자율준수프로그램(CP)을 도입하여 운영하고 있으며 위법행위를 사전에 예방하거나 최대한 이른 시기에 발견하고 신고하는 것은 기업과 관련 임원 및 직원 개인의 형사상 면책과 직결되고, 이를 위해서는 자율적 법 준수 및 감시 프로그램을 운영하는 것이 필수적이다. 당사의 CP는 회사 내부 기준 및 정책수립 시 반영되고 있고, 교육·모니터링·점검·제재·평가의 요소들을 구비하여 지속적으로 실행되고 있어 실질적으로 법 위반 사전예방 효과를 기대할 수 있다.

4.2 조사개시 전 단계 대응

4.2.1 내부 조사의 필요

① 내부 조사 시행 여부

- 공정거래위원회가 아직 조사에 착수하지 아니하였으나, 회사가 자신이 위법행위를 한 사실을 인식하고 있는 경우 경영진은 그 사실이 밝혀지지 않기를 바라며 내부적 조사에 착수하지 않고 싶은 유혹을 받을 수 있다. 그러나 대부분의 경우 회사가 위법행위에 대하여 전혀 파악하고 있지 못한 것보다는 내부 조사를 통하여 자신의 행위의 내용과 가능한 파장을 파악하고 있는 것이 더 권장할 만한 조치이다.

② 내부적인 조사절차 확정

- 회사 내부의 조사 절차는 매우 신중하게 정하되, 회사는 직원들에 대하여 꼭 필요한 조치만을 취하고, 과도한 조치로 직원이나 제3자로부터 명예훼손으로 인한 법적 책임을 부담하지 않도록 하여야 하며, 조사와 관련된 결재라인을 확정해 놓아야 한다.

③ 문제가 되는 행위의 확정

- 위법행위가 될 수 있는 부분을 내부적으로 확정하고, 초기단계에서부터 그 후의 형사, 민사, 소송에 대한 대응논리를 마련한다.

④ 위법행위에 관련된 직원에 대한 태도 확정

- 조사에 연루된 직원들에 대한 회사의 입장을 결정하여야 한다. (공정거래법 위반행위자에 대한 엄격한 제재 기준을 사전에 마련하고 적용할 수 있어야 한다.)
- 확실하지 않은 혐의나 증거 때문에 직원/임원과 회사간에 마찰을 초래할 이유는 없다. 이것이 공공연한 분열로 이어질 경우, 형사 및 민사 소송, 그리고 그 이후의 절차에도 심각한 부정적인 영향을 줄 수 있다.

⑤ 자진신고자 감면정책 이용 여부를 사전에 결정해 두는 것이 좋다.

- 자율점검 등에 의해 자진시정 하는 경우 면책하는 등의 기준을 가지고 있어야 한다.

4.3 조사개시 후 대책_사건의 파악 및 적절한 대응조치

4.3.1 개요

- 조사가 개시된 경우 회사는 즉시 다양한 경로로 조사의 초점이 되고 있는 행위의 사실관계를 파악하여야 한다. 조사개시 전의 사실 파악과 중복될 경우도 있으나, 조사개시 후에는 조금 더 구체적인 목적을 가지고 사실관계를 파악한다는 점에서 차이가 있다고 할 것입니다.
- 사실관계를 파악한 후에는 회사는 다른 조사대상자들과의 유기적 협력을 하면서 적절히 대응하여야 한다. 회사의 입장에서 가장 중요한 것은 공정거래위원회의 의도를 적절히 파악해서 그에 맞추어 대응전략을 수립하는 것으로서 주로 정확한 정보수집 및 그에 기한 대응이 핵심이라고 할 것입니다.

4.3.2 사건의 파악 : 사실관계의 파악 및 변호사 선임

① 사내 자료 보존 및 수집

- 조사가 개시되면 가장 먼저 관련 정보를 다루는 직원들에게 서류 및 이메일을 파기 또는 삭제하지 않도록 그룹웨어 공지문 게시 등 적절한 방법으로 알린다. (자칫 조사 개시 후 관련 자료를 파기하다가 조사 방해 등으로 오인 받는 경우, 별도의 처벌을 받을 수 있기 때문이다.)
- 이 과정에서 관련 직원들에게 조사의 성격에 대해 대략적으로 알려주는 동시에 CP주관부서/자율준수관리자의 사전 허락 없이 다른 사람들과 이에 관하여 의논하지 않도록 관리한다.

② 공정거래위원회와의 접촉

- CP주관부서는 조사 개시 시작부터 종료시까지 공정거래위원회 담당자와의 접촉을 주도한다. 초기에는 공정거래위원회의 담당 조사관 접촉을 통해 공정위가 어느 정도의 혐의 및 정보를 가지고 이 사건에 임하고 있는지를 파악하여, 사건의 심각성과 진전도에 따라 적극적 자료 제출 등 다음 단계를 준비하도록 한다.

③ 직원 인터뷰

- CP주관부서는 가능한 한 빨리 해당 조사 건의 인터뷰 대상을 파악하여 사전 인터뷰를 진행한다. 이는 실질적으로 회사에 문제가 있는지, 몇 명이나 관여 했는지, 아니면 혐의를 어떻게 반박할 수 있는지를 알아내는데 필수적이다. 이런 인터뷰를 하는 경우, (i) 조사의 성격, (ii) 당국의 입장에 대해 알려진 사실들, (iii) 연루된 다른 회사 및 개인에 대해 알려진 사실, (iv) 해당 회사에서 집중 조사를 받고 있는 직원들의 신분 등에 대해서는 직원들에게 알리는 것이 그들의 입장을 결정하는데 도움이 될 수 있다.

④ 비슷한 위치에 있는 회사/개인 접촉

- 유사 사안에 대해 공정거래위원회로부터 조사를 받고 있거나 받게 될 가능성이 높은 당사자들의 대응 상황을 파악할 수 있다. 경쟁 회사일 경우, 민감한 사항에 있어 쉽게 신뢰해서는 안 되지만 전체적인 분위기 및 회사의 입장 파악에 도움이 될 수 있다.

⑤ 사내외 변호사 및 외부 전문가 조력

- 형사소송뿐만 아니라 민사소송도 가능한 경우가 많으므로 공정거래위원회의 조사에 대하여는 사내 외 전문가의 조력을 받아 대응한다.

⑥ 자율준수관리자 또는 CEO의 의사결정 참여

- 사내외 변호사 및 전문가가 가장 신속히 내려야 할 결정 중 하나는 조사과정에서 내려야 하는 수많은 의사결정에 대한 최종 책임을 질 사내 인사를 결정하는 것이다. 이들은 조사 자체를 수행하는 것이 아니라 회사를 대표하여 당국의 조사과정에서 회사측의 의사를 결정하는 것이다. (조사개시 및 종료 등에 대해 1차 자율준수관리자 보고, 2차 대표이사 보고한다.)

5. 공정거래위원회 조사 시 행동 요령 (적법 대응)

5.1 현장조사/자료제출 시

5.1.1 사전통지가 있는 경우

- 사전통지여부에 대하여 문서 수발을 철저히 할 것
- 조사할 내용을 미리 보내오는 경우 그에 따라 자료를 준비하되 임의적인 가감이 없도록 주의한다.

5.1.2 사전통지가 없는 경우

- 현장 조사 시 조사관 신분을 확인하고 증표 제시 및 조사공문 교부를 요구할 것 (법 제81조 제9항)
- 조사공무원은 불가피한 사정이 없는 한 정규 근무시간 내에 조사를 진행하여야 하고, (연장 기간이 명시된 공문이 재교부되지 않는 한) 조사 공문에 기재된 조사기간 내에 조사를 종료하여야 하므로, 이를 위반할 경우 이의를 제기할 필요 있음
- 정상적인 근무/영업에 지장을 초래하지 않는 범위 내에서 조사가 이루어질 것을 요구 (법 제 82조)
- 조사에는 최대한 협조하되, 무리한 요구라고 생각되는 경우에는 이의를 제기할 필요 있음
- 향후 법적인 다툼이 발생할 경우를 대비하여 증빙을 남겨 놓는다는 취지에서 공정거래위원회에 문서를 통한 이의제기도 고려할 수 있음

5.1.3 자료제출 요구 시

- 제출자료가 무엇을 의미하는지가 불분명하다고 판단될 경우에는 반드시 담당자에게 확인 (예를 들면, 담합 조사의 경우 같은 업계에서도 사업자간 다른 용어를 사용하는 경우 등)
- 공정위 자료요청 양식에 맞추어 작성
- 최종 자료제출 또는 영치를 위한 날인 시 사내 변호사 등 입회하여 최종 확인
- 요구된 자료만 최소한으로 제출하되, 반드시 사본을 남겨 놓을 것
- 회사의 입장 등에 대한 보충설명 자료 제출은 신중히 판단하여야 함
- 자료를 성급히 작성하여 제출하는 것은 금물
- 당사자 또는 '신고인' 등이 공정위에 처분 관련 자료의 열람 또는 복사를 요구할 경우 공정위는 영업비밀 자료, 자진신고 관련 자료, 다른 법률에 따른 비공개 자료를 제외하고는 이에 응해야 하고, 재판 시 현출 될 가능성이 높으므로 공정위에 제출되는 자료에 특히 유의할 것

5.1.4 금지사항

- 조사 시 폭언·폭행, 고의적인 현장진입 저지·지연 등을 통하여 조사를 거부·방해 또는 기피하는 행위는 금지된다. (법 제124조)
- 조사 시 자료의 은닉, 폐기, 접근거부 또는 위조·변조 등을 통하여 조사를 거부·방해 또는 기피하는 행위는 금지된다. (법 제125조) → (위 4.3.2.① 참조 : 서류 및 이메일을 삭제 금지 통보)

5.2 출석·진술 요구 시

- 어떤 건에 대한 조사인지에 대하여 반드시 확인하고, 가능하다면 사전준비(구체적 자료의 확인 등)를 하는 것이 바람직하며 신병상의 문제나 출장 등의 일정이 잡혀 있을 경우 출석일자의 조정이 가능하나, 고의적으로 진술을 피하기 위한 것은 안된다. (조사 방해로 인정될 수 있음)
- 진술서, 확인서, 진술조서 작성 관련 실무 관행상 진술자가 자필로 작성하기 보다는 조사관이 작성한 내용에 대해서 서명만 하는 경우가 많으며, 진술자의 의도와 다른 내용이 진술서와 확인서에 반영될 가능성이 있으므로, 반드시 변호사의 입회 하에 작성하고 문구의 의미에 대하여 꼼꼼히 따져본 후 수정을 요구한다. 수정이 되지 않는 경우에는 서명날인 등을 거부한다. 특히 용어 사용에 유의할 것(담합, 협의 등)

▶ 피심인의 방어권 보장 사항

구분	현장조사 시 권리 사항	
조사 시작	『공무원 증표 확인 및 조사공문 제시 요청』	• 조사공무원은 그 권한을 표시하는 증표 및 조사 기간, 대상, 근거 등이 기재된 공문을 회사측에 제시하여야 함.
조사 진행	『조사권 남용에 대한 거부』	• 조사공무원을 필요한 최소한의 범위 내에서 조사를 행하여야 하며, 다른 목적을 위해 조사권 남용은 금지되므로 조사범위 외 조사 진행이나 개인물품 열람 등 요구 시 조사응대 주관 조직 및 변호사 등과 협의 후 진행.
	『조사시간의 한정』	• 조사공무원은 회사의 정규 근무시간 내에 조사를 진행해야 하므로 근무시간 종료 시 조사 종료 요청 (단, 증거인멸 우려 등으로 정규시간 내 조사로는 조사 목적 달성이 불가능할 경우 회사와 협의하여 근무시간 외 조사 가능).
	『진술조서 작성시 확인』	• 진술조서 작성 후 진술자에게 읽어주거나 열람하게 하여 기재 내용의 오류 여부를 확인하고 진술조서 최종작성 후 간인 또는 진술인 본인의 자필서명이 있어야 효력발생 하므로, 반드시 변호사 입회 하에 작성 후 질문과 답변을 상세히 검토하고 답변한 의도와 일치하지 않는 내용이 있는 경우 수정 요청해야 함.
	『영치 조서의 작성, 교부 요청』	• 조사과정에서 자료 또는 물건을 영치할 경우 영치조서를 작성하여 교부하여야 하므로 영치목록 교부 요청 및 영치자료 사본을 확보해야 함.

▶ **공정위 조사 및 심의절차 개정사항**

번호	항목	개정 내용
1	현장조사 공문에 법위반 혐의를 구체적으로 기재	<ul style="list-style-type: none"> • 법 위반 혐의의 구체적인 명시 - 조사 공문에 법위반 혐의 관련하여 거래분야 기재 - 공시위반행위 등과 같이 거래 분야의 기재가 적절하지 않은 조사는 구체적인 행위유형을 기재하도록 규정 <p style="text-align: center;">피조사자들이 조사 혐의를 구체적으로 파악하여 대응 가능</p>
2	준법부서에 대한 조사 기준 마련	<ul style="list-style-type: none"> • 준법부서에 대한 우선적 조사행위 금지 • 아래 예외사유 해당하는 경우 조사 가능 <ol style="list-style-type: none"> ① 준법부서가 법 위반 또는 증거인멸 행위에 직접 관여한 경우 ② 준법부서가 법위반 혐의와 관련된 업무도 직접 수행하는 경우 ③ 현장진입 시 피조사인의 조사 거부·방해 혐의가 있는 경우 ④ 기타 이에 준하는 사유가 있는 경우 <p style="text-align: center;">향후 현장조사 시 준법부서 조사를 할 경우 공정위가 예외 사유를 적극 소명하여야 하여 피조사자의 방어권 향상에 기여할 것으로 보임</p>
3	현장조사 수집· 제출자료 반환· 폐기 요청 절차 신설	<ul style="list-style-type: none"> • 현장조사에서 제출된 자료가 조사공문상 조사목적을 벗어난 경우 공식적인 반환·폐기를 요청할 수 있도록 이의제기 절차 신설 ① 피조사인은 자료제출일*로부터 7일 이내에 이의제기 서면 제출 ② 심사관 비동의 시 이의제기 서면 접수일의 30일 이내에 '제출자료 이의심사 위원회'에 심사 요청 가능 <p style="text-align: center;">현장조사 시 충분한 검토 없이 제출된 자료의 반환 기회 확보 및 자료 조사 관련성에 이견이 있을 때 피조사자 의견을 공론화할 수 있는 절차 마련</p>
4	조사과정에서의 의견 개선 기회 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 심사관 또는 사건담당 국·과장이 공식 대면회의를 개최하여 피조사인의 의견을 직접 청취하는 절차 마련 ① 법위반 혐의 관련 기초 사실관계를 명확히 할 필요가 있는 경우 ② 사실관계가 복잡하거나 쟁점이 많은 경우 ③ 주요쟁점에 대한 심결례·판례 등이 확립되어 있지 않은 경우 ④ 전원회의·소회의 상정이 예상되는 경우 (약식의결 의안 제외) <p style="text-align: center;">중요 사건에 피조사자의 공식적 의견 개선 기회 마련되어 심사관과 피조사자의 의견 교환 가능, 균형 있는 판단 기대</p>
5	심의과정에서의 의견 개선 기회 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 아래의 경우와 같이 시장 영향력이 큰 사건에 대하여 보다 충실한 변론이 이루어질 수 있도록 피심인 신청 시 특별한 사정이 없는 한 원칙적으로 2회 이상 심의 실시 ① 최대 예상 과징금액이 1천억원 이상(부당공동행위 사건은 5천억원 이상) ② 사업자인 피심인 수가 5명 이상(부당공동행위 사건은 15명 이상)인 사건 ③ 피심인 이 다수인 사건 등 시장에 대한 영향이 큰 사건 등 <p style="text-align: center;">중요 사건에 대해 면밀하고 신중한 심사를 거쳐 결정되는 효과 기대</p>
6	심의과정에서의 공정성 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 주심위원 등은 심결보좌를 통해 자료를 수령하고, 의견청취절차 외의 방법으로 심사관이나 피심인을 접촉할 수 없음 • 심사관 또는 피심인의 신청이 있는 경우 주심위원의 재량에 따라 상대방이 참석하지 않은 상태에서 의견청취절차를 진행할 수 있는 의견청취절차의 분리 운영을 도입 <p style="text-align: center;">피심인들이 심사관 참석 부담 없이 방어권을 행사할 기회 마련</p>

▶ **조사 대응 시 유의사항**

구분	Do's	Don'ts
조사 시작	신분증과 조사협조 공문 확인 : 조사공무원을 미팅룸으로 안내하고 내부 보고를 거친 후 조사 개시할 것을 요청	자료는 지우지 말 것 : 현장조사 사실이 사내에 공지된 이후 자료를 폐기하거나 파일을 삭제하는 경우 조사방해로 처벌받을 수 있음
	변호사 조력을 위한 연락 : 사내변호사 또는 외부변호사 입회	
조사 진행	조사현황 파악 필요 : 적절한 방어권 행사를 위해 조사공무원의 조사대상자 및 질의답변 등 현황 파악 필요	추측성 진술이나 근거 없는 진술 금지 : 모르는 일 또는 기억나지 않는 사항에 대해서도 그대로 솔직하게 진술해야 함
	자료제출 시 보관조서 수령 및 사본 확보 : 영치목록 교부 요청 및 영치자료 사본 확보 필요	
	조사범위 조정 요청 등 적극적 의견개선 : 의견 청취절차 등 활용하여 포괄적인 자료수집에 대응할 필요	

6. 한국공정거래조정원 조정

6.1 조정절차 안내

6.1.1 신청서 접수

- 한국공정거래조정원 온라인 분쟁조정시스템을 통해 조정신청을 접수한다. (방문접수 또는 우편접수 시는 조정원 문의 후 (1588-1490) 진행한다.)
- 신청서 작성 시 양 당사자 연락처를 정확히 기재하고, 사안이 다양할 경우 피해금액이 큰 주장 위주로 작성한다.

6.1.2 양 당사자 접수통지

- 사건 접수 후 담당 조사관이 배정되고, 등기우편으로 양 당사자에게 접수사실 및 자료 요청을 공문으로 통지한다..

6.1.3 자료제출

- 양당사자는 기한 내에 분쟁 관련 자료(보완서, 답변서, 일반현황표)를 제출해야 하며, 당사자가 2회 이상 자료제출 요청에 불응하면 분쟁조정 절차가 불성립 될 수 있다.

6.1.4 사실관계 조사

- 조정원은 양 당사자의 주장 내용과 제출자료를 검토한 후 본격적인 조정절차를 진행한다.
- 조정원은 필요한 경우 당사자들에게 출석을 요구할 수 있다.
- 조정원의 자료제출 또는 출석요구 등 조사과정에 2회 이상 참여하지 않는 경우 조정절차가 불성립 될 수 있다.

6.1.5 협의회 개최 및 의결

- 사실관계 조사 등을 거친 모든 분쟁사건은 분쟁조정협의회에 상정된다.
- 분쟁조정협의회에 상정되면 심의절차가 진행된다.
- 분쟁조정협의회는 필요시 분쟁당사자가 참여하여 의견을 진술하도록 할 수 있다.
- 분쟁조정협의회는 심의를 통해 조정절차 종료 등 여부를 최종 의결한다.
- 분쟁조정협의회 의결 후 분쟁당사자에게 종료 여부 등이 통지된다.
- 분쟁 절차에 관한 사항은 조정원 분쟁조정시스템을 통해 확인할 수 있음

6.2 분쟁조정협의회

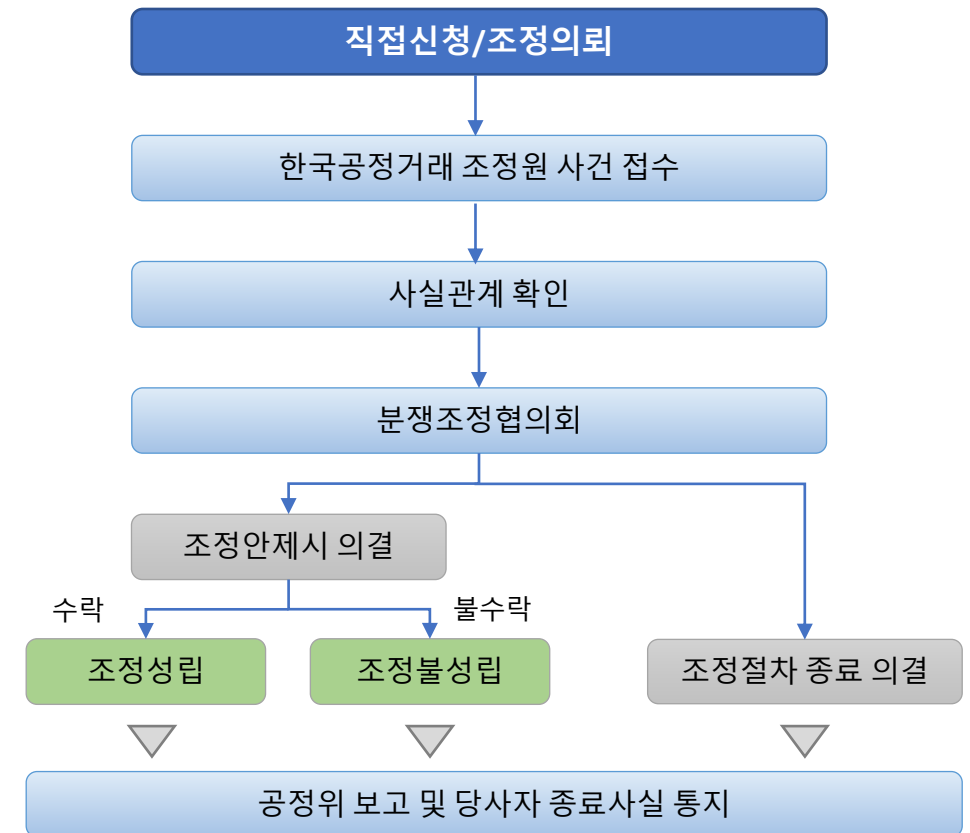
6.2.1 공정거래 분쟁조정협의회 구성

- 공정거래분쟁조정협의회는 교수, 법조인 등 공정거래 분야의 전문가로서 공정거래위원회 위원장이 임명 또는 위촉한 9인의 위원으로 구성되고, 위원의 임기는 3년이며 연임할 수 있다.

6.2.2 하도급거래 분쟁조정협의회 구성

- 하도급거래분쟁조정협의회는 공익을 대표하는 위원 3명, 원사업자를 대표하는 위원 3명, 수급사업자를 대표하는 위원 3명 등 모두 9명으로 구성되어 있으며, 위원은 공정거래위원회 위원장이 위촉하며, 임기는 3년이다. 협의회 위원장은 공익을 대표하는 위원 중에서 협의회가 선출한다.

6.3 조정 절차도



7. 중소벤처기업부 등 의무고발요청제도

7.1 개요

- 공정거래위원회 소관 법률 위반 시 관련하여 고발조치를 하지 않더라도 감사원장, 중소벤처기업부장관, 조달청장은 사회적 파급효과, 국가재정에 끼친 영향, 중소기업에 미친 피해 정도 등 다른 사정을 이유로 공정거래위원회에 고발을 요청할 수 있고, 이 고발 요청이 있는 경우 공정거래위원회는 검찰총장에게 의무적으로 고발하도록 하는 제도 (법 제129조 제4항, 제5항)

7.2 의무고발요청제도 운영체계



7.3 고발 대상

- 아래 법률 위반행위를 고발 대상으로 하고, 각 법률 위반행위 점수가 2점 이상인 경우 고발함을 원칙으로 한다. (점수는 중소벤처기업부 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률 등의 위반행위에 대한 고발요청에 관한 운영 규정」 별표에 따라 산정함)
- **공정거래법, 하도급법, 대규모유통업법, 가맹사업법, 대리점법, 표시광고법**

8. 소비자원 피해구제 및 분쟁조정

8.1 소비자원 피해구제

- "피해구제"란 소비자가 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 사용하거나 이용하는 과정에서 발생하는 피해를 구제하기 위하여 사실조사, 전문가 자문 등을 거쳐 관련법률 및 규정에 따라 양 당사자에게 공정하고 객관적으로 합의를 권고하는 제도임
- 분쟁의 해결은 원칙적으로 민사소송을 통해 해결하여야 하나 소송은 비용, 기간, 절차 등의 번거로움이 발생할 수 있는 반면, 한국소비자원 피해구제는 법원 판결과 달리 강제력은 없지만 비용 없이 신속히 분쟁을 해결할 수 있음

8.1.1 피해구제 절차 안내

① 신청서 접수

- 소비자피해 발생 시 소비자상담을 신청 하면 대응 방법 안내 등 신속한 문제해결에 도움을 준다. 피해구제 신청 전 먼저 상담을 받아야 한다.

② 피해구제 신청

- 소비자상담으로 문제가 해결되지 않을 경우 방문, 우편, 팩스, 인터넷을 통하여 피해구제를 신청할 수 있다.

③ 사업자 통보

- 피해구제가 접수되면 해당 사업자에게 피해구제 접수사실이 통보된다.

④ 사실조사

- 소비자의 주장과 사업자의 해명을 토대로 '서류검토', '시험검사', '현장조사', '전문가자문' 등을 통해 사실조사를 실시한다.

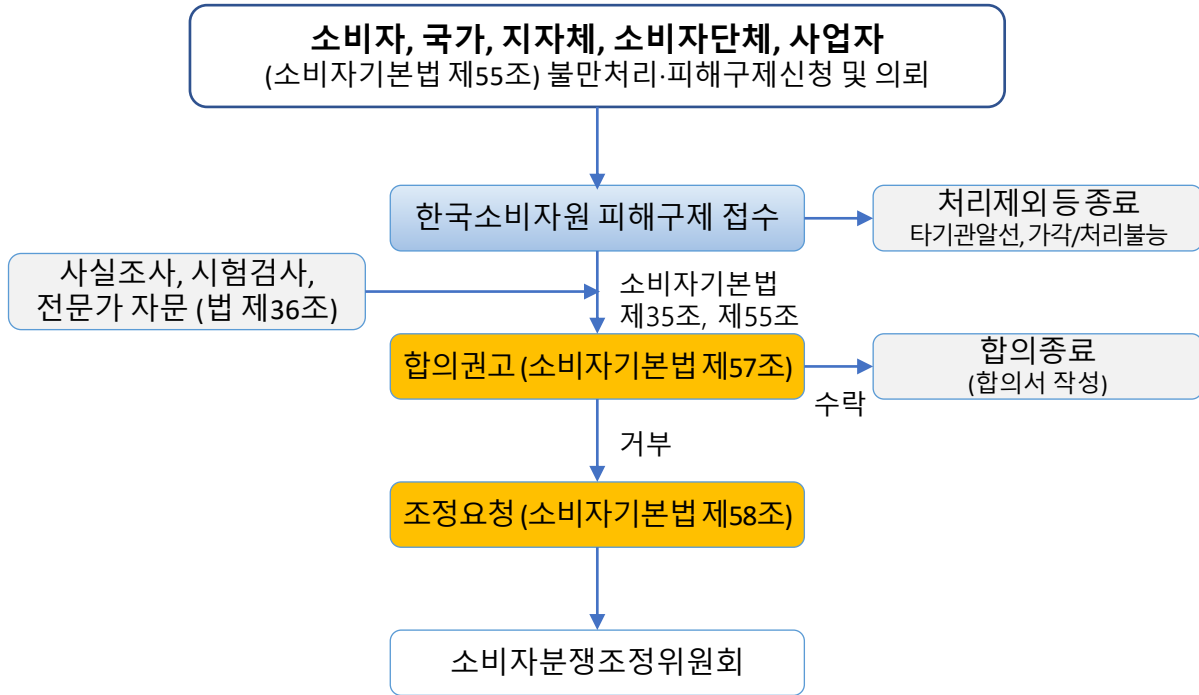
⑤ 합의권고

- 사실조사를 바탕으로 관련 법률 및 규정에 따라 공정하고 객관적으로 양당사자에게 합의를 권고하며 합의가 이루어질 경우에는 사건은 종결된다. 사실조사 결과 사업자에게 귀책사유가 없는 것으로 판명된 때에는 합의권고 없이 사건이 종결된다.

⑥ 소비자분쟁조정위원회 조정

- 원만한 합의가 이루어지지 않은 경우 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청한다.

8.1.2 피해구제 절차도



8.2 소비자분쟁조정위원회 분쟁조정

- 소비자상담을 통해 접수된 소비자피해 사건은 **피해구제, 분쟁조정 등의 절차**를 거쳐 처리된다.
- 소비자분쟁은 민사를 통한 해결이 원칙이지만, 비용과 시간이 많이 소요될 수 있다. 소비자 분쟁조정은 이를 대체할 수 있는 분쟁해결방법으로서, 소송에 비해 비용이 적게 들고 간편하다는 장점이 있다.
- 소비자분쟁조정위원회 개최 후, 분쟁조정 결과에 대한 **양 당사자의 수락으로 조정이 성립되면, 확정판결과 동일한 '재판상 화해 효력'이 발생**하며, 소비자는 관할 법원에 강제집행을 신청할 수 있다.

8.2.1 분쟁조정 절차 안내

① 조정요청

- 피해구제에서 합의가 이루어지지 않은 경우 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청한다.
- 국가나 지방자치단체의 장은 소비자분쟁이 해결되지 않는 경우 위원회에 직접 조정을 신청 접수할 수 있다. (소비자기본법 제65조 제1항)

② 소비자분쟁조정위원회

- 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 150명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장을 포함한 5명은 상임으로 하고, 나머지는 비상임으로 한다. (소비자기본법 제61조 제1항)

③ 사건검토

- 객관적이고 공정한 조정결정을 위하여 필요한 경우, 사실조사, 시험검사, 전문위원회 자문 등을 추가 진행한다.

④ 분쟁조정회의 개최

- 상임위원을 포함하여 5~9명의 위원이 사건을 심의·의결한다.

⑤ 조정결정

- 위원장은 분쟁조정을 마친 후 당사자에게 그 분쟁조정 내용을 통지하고 양 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 분쟁조정 내용에 대한 수락 여부를 조정위원회에 서면으로 통보하여야 하며, 15일 이내에 의사표시가 없는 때에는 조정이 성립되어 그 분쟁조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다. (소비자기본법 제67조)

⑥ 종료

- 조정위원회는 조정신청을 받은 날부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 하나 정당한 사유로 인해 30일 이내에 그 분쟁조정을 마칠 수 없는 때에는 그 기간을 연장할 수 있다. (소비자기본법 제66조)

8.2.2 분쟁조정 절차도

